

Beata Więzowska-Czepiel

dr, Wydział Prawa, Administracji i Stosunków Międzynarodowych, Krakowska
Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego

Podmioty uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – przegląd instytucji wpisanych do rejestru UOKiK (część II)

Wprowadzenie

Niniejszy artykuł stanowi drugą część opracowania zawierającego przegląd instytucji wpisanych do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestru podmiotów uprawnionych – wykazu instytucji oferujących pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich w Polsce. Rejestr ten został utworzony na podstawie art. 7 oraz art. 21 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (dalej: u.p.r.s.k.)¹. Na mocy u.p.r.s.k., implementującej postanowienia dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE², wprowadzono do prawa polskiego instytucję pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – postępowań prowadzonych przez podmioty uprawnione, spełniające wymagania określone w u.p.r.s.k. W chwili obecnej (stan na 1 marca 2018 r.) istnieje dziewięć podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Poniżej omówiono postępowania prowadzone przed Rzecznikiem Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, Inspekcją Handlową oraz Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego³.

¹ Dz.U. z 2016 r., poz. 1823.

² Dz.Urz. UE L 165 z dnia 18 czerwca 2013 r., s. 63.

³ W pierwszej części artykułu zostały omówione: Związek Banków Polskich – Bankowy Arbitraż Konsumencki, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznik Finansowy i Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie”, B. Więzowska-Czepiel, *Podmioty uprawnio-*

Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego

Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego (UTK)⁴ jest podmiotem powołanym na podstawie zmian wprowadzonych ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich⁵ w ustawie o transporcie kolejowym⁶. Wprowadzenie instytucji Rzecznika Praw Pasażera Kolei było odpowiedzią na lukę istniejącą w systemie ADR w sektorze usług kolejowych. Jakkolwiek, na mocy art. 68 ust. 3 u.p.r.s.k. Rzecznik uzyskał uprawnienie do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich już od dnia wejścia w życie u.p.r.s.k., tj. 10 stycznia 2017 r., rozpoczął on swoją działalność dopiero 1 lutego 2017 r., to jest od momentu powołania przez Prezesa UTK⁷, natomiast wpis do rejestru, niezbędny do przeprowadzenia notyfikacji podmiotu ADR Komisji Eu-

ne do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – przegląd instytucji wpisanych do rejestru UOKiK (część I), „Studia Prawnicze. Rozprawy i Materiały” 2018, nr 1, s. 157–176. Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki oraz Izba Gospodarki Elektronicznej zostaną przedstawione – wraz z podsumowaniem pierwszego roku działalności podmiotów ADR – w trzeciej części artykułu, w kolejnym numerze „Studiów Prawniczych”.

⁴ Prezes UTK jest centralnym organem administracji rządowej będącym krajową władzą bezpieczeństwa i krajowym regulatorem transportu kolejowego w rozumieniu przepisów Unii Europejskiej z zakresu bezpieczeństwa, interoperacyjności i regulacji transportu kolejowego, właściwym w sprawach: regulacji transportu kolejowego; licencjonowania transportu kolejowego; nadzoru technicznego nad eksploatacją i utrzymaniem infrastruktury kolejowej oraz pojazdów kolejowych; bezpieczeństwa ruchu kolejowego; interoperacyjności i spójności technicznej transportu kolejowego; licencji i świadectw maszynistów (art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 28 marca 2003 r. o transporcie kolejowym, tekst jedn.: Dz.U. z 2017 r. poz. 2117, z późn. zm., dalej: u.t.k.). Prezes UTK jest także organem właściwym w sprawach nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów w transporcie kolejowym (art. 10 ust. 1a u.t.k.).

⁵ Na mocy art. 51 u.p.r.s.k.

⁶ Podstawą prawną funkcjonowania Rzecznika jest regulacja zawarta w Rozdziale 3a u.t.k., zatytułowanym „Rzecznik Praw Pasażera Kolei oraz pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich”. Odnośnie do pozasądowego rozwiązywania sporów przez Rzecznika Praw Pasażera Kolei zob. też G. Pilecki, *Rzecznik Praw Pasażera Kolei – alternatywne metody pozasądowego rozwiązywania sporów jako nowy element ochrony praw pasażerów w transporcie kolejowym*, [w:] *Rynek kolejowy. Prawne i ekonomiczne aspekty funkcjonowania*, red. M. Pawełczyk, Warszawa 2017, s. 141–156.

⁷ Na stanowisko Rzecznika powołana została Joanna Marcinkowska. Zgodnie z art. 16d ust. 1 u.t.k. Rzecznika na pięcioletnią kadencję powołuje Prezes UTK spośród osób, które: korzystają z pełni praw publicznych; nie były skazane prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe ani nie orzeczono wobec nich zakazu zajmowania kierowniczych stanowisk lub pełnienia funkcji związanych ze szczególną odpowiedzialnością w organach państwa; posiadają tytuł zawodowy magistra lub równorzędny; znają co najmniej jeden język obcy spośród języków roboczych Unii Europejskiej; cieszą się nieposzlakowaną opinią; nie są członkami partii politycznych. Obsługę organizacyjną Rzecznika zapewnia Urząd Transportu Kolejowego (art. 16d ust. 2 u.t.k.).

ropejskiej i włączenia tego podmiotu do europejskiego systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, został dokonany 15 maja 2017 r. W dniu 9 maja 2017 r. weszło w życie rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa z dnia 25 kwietnia 2017 r. w sprawie organizacji instytucji Rzecznika Praw Pasażera Kolei oraz postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich (dalej: rozporządzenie Ministra Infrastruktury i Budownictwa)⁸.

Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy zespołu (art. 16f ust. 1 u.t.k.). Zgodnie z § 14 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa członkiem zespołu może być pracownik UTK, który: posiada wykształcenie wyższe; posiada wiedzę w zakresie praw pasażerów w transporcie kolejowym i ochrony praw konsumenta; posiada co najmniej roczne doświadczenie zawodowe związane z ochroną praw pasażera lub konsumenta. Upoważnienia do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pasażerskich Rzecznik udziela członkowi zespołu na czas określony nie krótszy niż 3 lata, określając zakres czynności, do których podejmowania w ramach postępowania uprawniony jest członek zespołu (art. 16f ust. 2 u.t.k.; § 15 ust. 1 i 2 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa).

Zgodnie z art. 16a u.t.k. Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie UTK prowadzi postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy pasażerami⁹ a przewoźnikami kolejowymi¹⁰, zarządcami infrastruktury kolejowej¹¹, właścicielami dworca bądź zarządzającymi dworcem. Ich przedmiotem są spory dotyczące zobowiązań umownych, w tym sprzedawcy biletów lub operatora turystycznego, wobec pasażera, wynikające z umów przewozu osób, rzeczy lub zwierząt w transporcie kolejowym oraz spory dotyczące usług świadczonych na rzecz pasażerów przez przewoźnika kolejowego, zarządcę infrastruktury kolejowej, właściciela dworca bądź zarządzającego dworcem. Progi wartości przedmiotu sporu prowadzonego przed Rzecznikiem postępowania określa § 13 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa, zgodnie

⁸ Dz.U. z 2017 r. poz. 893. Rozporządzenie stanowi wykonanie delegacji ustawowej zawartej w art. 16g u.t.k.

⁹ Ustawa o transporcie kolejowym nie definiuje pojęcia pasażera. Należy przyjąć, że pasażerem jest każda osoba korzystająca z usług przewozu koleją, niezależnie od tego, czy jednocześnie posiada status konsumenta. Według art. 16b ust. 1 u.t.k. spór może być prowadzony również między przedsiębiorcami.

¹⁰ Stosownie do art. 4 pkt 9 u.t.k. przewoźnikiem kolejowym jest przedsiębiorca uprawniony na podstawie licencji do wykonywania przewozów kolejowych lub świadczenia usługi trakcyjnej lub podmiot wykonujący przewozy na infrastrukturze kolei wąskotorowej.

¹¹ Zgodnie z art. 4 pkt 7 u.t.k. przez zarządcę infrastruktury należy rozumieć podmiot odpowiedzialny za zarządzanie infrastrukturą kolejową albo, w przypadku budowy nowej infrastruktury, podmiot, który przystąpił do jej budowy w charakterze inwestora; zadania zarządzcy infrastruktury mogą wykonywać różne podmioty.

z którym wartość przedmiotu sporu pasażerskiego nie może być niższa niż 10 zł ani wyższa niż 20 000 zł.

Postępowanie przed Rzecznikiem wszczyna się wyłącznie na wniosek pasażera¹². Jest ono dla pasażera wolne od opłat¹³. Warunkiem wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Rzecznikiem jest podjęcie przez pasażera próby kontaktu z przewoźnikiem kolejowym, zarządcą infrastruktury kolejowej, właścicielem dworca bądź zarządzającym dworcem, sprzedawcą biletów lub operatorem turystycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego, w tym na drodze postępowania reklamacyjnego pasażera¹⁴.

Stosownie do art. 16e ust. 3 u.t.k. wniosek o wszczęcie postępowania przed Rzecznikiem zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 u.p.r.s.k., tj. oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania, o którym mowa w art. 3 u.p.r.s.k., zgodnie z wyborem wnioskodawcy, oraz jego podpis. Ze względu na to, że celem postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu pasażerskiego jest przedstawienie przez Rzecznika propozycji jego rozwiązania, pasażer powinien wносить o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu. Ponadto, zgodnie z § 3 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa, wniosek powinien zawierać: wskazanie przedmiotu sporu wraz z jego wartością; oświadczenie wnioskodawcy o podjęciu próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego wraz ze wskazaniem daty podjęcia próby kontaktu i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego; oświadczenie wnioskodawcy, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez Rzecznika albo inny właściwy podmiot, albo sąd; wskazanie, czy wnioskodawca wyraża zgodę na doręczanie pism stronom postępowania i wymianę informacji pomiędzy stronami postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej, wraz ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej.

Do wniosku o wszczęcie postępowania przed Rzecznikiem należy dołączyć: opis okoliczności sprawy, informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu pasażerskiego oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku¹⁵. Wniosek o wszczęcie

¹² Art. 16e ust. 1 u.t.k.

¹³ Art. 16e ust. 5 u.t.k.

¹⁴ Art. 16e ust. 2 u.t.k.

¹⁵ Art. 16e ust. 4 u.t.k. Zgodnie z § 4 ust. 1 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa do wniosku o wszczęcie postępowania należy też dołączyć: korespondencję pomiędzy wnioskodawcą a drugą stroną sporu prowadzoną w sprawie, której dotyczy wniosek, lub jej kopię albo wydruk korespondencji, w przypadku gdy wniosek jest składany w postaci papierowej, a korespondencja między stronami postępowania była prowadzona za pomocą środków komunikacji elektronicznej; oryginał lub kopię pełnomocnictwa, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik.

postępowania należy złożyć w postaci papierowej¹⁶ lub w postaci elektronicznej za pośrednictwem: elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) albo zamieszczonego na stronie internetowej Rzecznika formularza kontaktowego, albo wskazanego na stronie internetowej Rzecznika adresu elektronicznego dedykowanego do składania wniosków¹⁷.

Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu pasażerskiego w przypadku, gdy: przedmiot sporu pasażerskiego wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Rzecznika; wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego; spór pasażerski jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania przed Rzecznikiem spowoduje uciążliwości dla drugiej strony; sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Rzecznika, inny właściwy podmiot albo sąd; wartość przedmiotu sporu pasażerskiego jest niższa od 10 zł lub wyższa od 20 000 zł; wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu pasażerskiego; rozpatrzenie sporu pasażerskiego spowodowałoby poważne zakłócenie działania Rzecznika¹⁸.

Postępowanie przed Rzecznikiem może być prowadzone w postaci elektronicznej albo papierowej. O formie postępowania decyduje pasażer. W przypadku gdy wyrazi on zgodę na komunikację elektroniczną, wymiana informacji pomiędzy stronami postępowania i doręczanie pism stronom postępowania odbywa się za pośrednictwem poczty elektronicznej, przy braku takiej zgody czynności te dokonywane są w postaci papierowej przesyłką pocztową rejestrowaną¹⁹. O wszczęciu postępowania Rzecznik niezwłocznie zawiadamia strony²⁰. Rzecznik przekazuje wniosek drugiej stronie sporu, wyznaczając jej nie krótszy niż 7-dniowy termin na ustosunkowanie się do wniosku²¹. W toku postępowania Rzecznik może zbierać dokumenty i dowody, które mogą przyczynić się

¹⁶ Należy go wysłać na adres Rzecznika lub złożyć w siedzibie UTK albo w siedzibie oddziałów terenowych UTK.

¹⁷ § 5 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa.

¹⁸ Art. 16e ust. 6 u.t.k.

¹⁹ § 6 i 7 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa.

²⁰ § 9 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa. Jednocześnie Rzecznik informuje strony o prawie odmowy uczestnictwa lub wycofania się z postępowania na każdym etapie oraz możliwości rozstrzygnięcia sporu w postępowaniu sądowym lub pozasądowym, w szczególności w innym postępowaniu pozasądowego rozwiązywania sporów, jak również o tym, że mogą nie wyrazić zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub nie zastosować się do niej, oraz że udział w postępowaniu nie wyklucza możliwości dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, jak też że przedstawiona propozycja rozwiązania sporu może różnić się od rozstrzygnięcia, jakie mogłoby zapaść w postępowaniu sądowym

²¹ § 10 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa.

do wyjaśnienia sprawy, a nie zostały przedstawione przez strony w toku postępowania²². W przypadku gdy jest to niezbędne do wyjaśnienia szczególnie skomplikowanego stanu faktycznego, Rzecznik ma kompetencję do wyznaczenia rozprawy, na którą wzywa strony postępowania lub ich przedstawicieli, jeżeli zostali ustanowieni, oraz może wezwać świadków lub inne osoby, jeżeli ich udział w rozprawie jest uzasadniony ze względu na jej przedmiot²³. Prowadząc postępowanie, Rzecznik przedstawia stronom, jeśli te wcześniej nie uzgodnią polubownego rozwiązania sporu, propozycję jego rozwiązania²⁴. W terminie 7 dni od momentu jej przedstawienia strony obowiązane są do podjęcia decyzji co do wyrażenia zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub odmowę jej akceptacji²⁵. Wynik postępowania nie jest wiążący dla żadnej ze stron sporu. Postępowanie kończy się z chwilą sporządzenia protokołu, w którym Rzecznik informuje o wyniku postępowania, w tym o tym, czy strony wyraziły zgodę na propozycję rozwiązania sporu.

*Inspekcja Handlowa*²⁶

Inspekcja Handlowa (IH) została powołana 21 września 1950 r. Od początku istnienia tej instytucji zakres jej kompetencji obejmował ochronę praw i interesów konsumentów. W uchwalonej 15 grudnia 2000 r. ustawie o Inspekcji Handlowej²⁷ (dalej: u.i.h.) wśród zadań IH umieszczono podejmowanie mediacji w celu ochrony interesów i praw konsumentów²⁸ oraz organizowanie i prowadzenie stałych polubownych sądów konsumenckich²⁹. Ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich IH została usytuowana

²² § 11 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa.

²³ § 12 rozporządzenia Ministra Infrastruktury i Budownictwa. Na rozprawie strony mogą składać wyjaśnienia, przedstawiać stanowiska oraz wypowiadać się co do zebranych dokumentów i dowodów. Z przeprowadzonej rozprawy sporządza się protokół, który zawiera: oznaczenie stron, informację o miejscu, terminie i przebiegu rozprawy oraz podpis prowadzącego rozprawę.

²⁴ Art. 16b ust. 2 u.t.k.

²⁵ Art. 16b ust. 3 u.t.k.

²⁶ Dolnośląski, Kujawsko-Pomorski, Lubelski, Lubuski, Łódzki, Małopolski, Mazowiecki, Opolski, Podkarpacki, Podlaski, Pomorski, Śląski, Świętokrzyski, Warmińsko-Mazurski, Wielkopolski, Zachodniopomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej.

²⁷ Tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 1063 z późn. zm.

²⁸ Art. 3 ust. 1 pkt 3.

²⁹ Art. 3 ust. 1 pkt 4. Na temat postępowań mediacyjnych oraz przed sądami polubownymi organizowanymi przez IH na gruncie stanu prawnego sprzed wejścia w życie zmian wprowadzonych u.p.r.s.k. zob. np.: K. Gajda, *Alternatywne metody rozwiązywania sporów w sprawach konsumenckich – mediacja (cz. II)*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2008, nr 3, s. 69–71; K. Mularczyk, G. Miś, M. Miś, *Wybrane instytucje rozstrzygające spory konsumenckie na drodze polubownej*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2011, nr 3, s. 81–84.

w nowym modelu systemu ADR jako podmiot o charakterze horyzontalnym, tzn. właściwy dla tych spraw, dla których nie został utworzony właściwy podmiot sektorowy. Wprowadzone na mocy art. 50 u.p.r.s.k. zmiany w u.i.h., mające na celu dostosowanie tej instytucji i prowadzonych przez nią postępowań do wymogów dyrektywy ADR i nowego systemu ADR, objęły m.in.: zmiany terminologiczne polegające na zastąpieniu terminu „mediacja” pojęciem „pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich”, zmiany w zakresie zadań IH³⁰, zmianę w zakresie kompetencji do rozpatrywania sporów wynikłych z umów o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej, ciepłowniczej lub gazowej, umów o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej, gazu ziemnego lub umów o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła, umów sprzedaży oraz umów kompleksowych³¹ oraz wydzielenie organizacyjne Inspekcji Handlowej, w funkcji podmiotu ADR, w celu zapewnienia wymaganej prawem niezależności – poprzez wyłączenie obszaru działalności IH dotyczącego pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spod merytorycznego nadzoru Prezesa UOKiK³². Jednocześnie, tak jak dotychczas, obok postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, dostępne są postępowania przed działającymi przy Inspekcji Handlowej stałymi sądami polubownymi, które nie zostały jednakże zgłoszone do rejestru prowadzonego przez UOKiK.

Postępowania dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich IH prowadzi w oparciu o przepisy u.p.r.s.k. oraz art. 36 u.i.h. Ponadto przy prowadzeniu postępowań z zakresu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich stosuje się rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 maja 2017 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (dalej: rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów)³³.

Zgodnie z ustawą, zadania Inspekcji jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich realizuje wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej właściwy ze

³⁰ W szczególności poprzez wskazanie, że zadania dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich IH wykonuje w zakresie niezastrzeżonym dla innych organów (dodany art. 3 ust. 3 u.i.h.).

³¹ Podmiotem właściwym do rozpatrywania tych spraw, w miejsce Inspekcji Handlowej, stał się Koordynator ds. negocjacji powołany przy Prezesie URE (zob. zmiany w brzmieniu art. 4 pkt 2 u.i.h.).

³² Przez wyraźne wskazanie, że nadzór Prezesa UOKiK nie obejmuje spraw dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (zob. zmiany w art. 5 u.i.h.). Zob. uzasadnienie do projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, druk sejmowy nr 630, s. 29 i 30, <http://www.sejm.gov.pl/sejm8.nsf/druk.xsp?nr=630> [dostęp: 31.03.2018].

³³ Dz.U. z 2017 r., poz. 1014.

względem na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę (art. 5 ust. 1a u.i.h.)³⁴. Postępowania prowadzą oddelegowani do tego pracownicy inspektoratów na podstawie pisemnych upoważnień³⁵.

Do właściwości Inspekcji Handlowej należą spory cywilnoprawne między konsumentem a przedsiębiorcą (art. 36 ust. 1 u.i.h.), dla których nie zastrzeżono odrębnymi przepisami innych właściwych podmiotów uprawnionych³⁶. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz jego ustalenia nie mają wiążącego charakteru. W ramach procedury pozasądowego rozwiązania sporu dostępne są dwa tryby: polegający na umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron oraz polegający na przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu³⁷. Postępowanie jest nieodpłatne, jednakże w przypadku czynności podjętych w jego toku na wniosek stron, istnieje możliwość obciążenia ich kosztami.

Postępowanie może być zainicjowane zarówno na wniosek konsumenta, jak i przedsiębiorcy. Wniosek, w języku polskim, należy złożyć do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę³⁸. Wniosek o wszczęcie postępowania powinien zawierać co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 u.p.r.s.k., tj. oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania oraz podpis wnioskodawcy³⁹. Ponadto, stosownie do § 4 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów we wniosku należy zawrzeć oznaczenie wojewódzkiego inspektora i określenie przedmiotu sporu oraz jego wartości. Zgodnie z art. 36 ust. 6 u.i.h., do wniosku o wszczęcie postępowania należy dołączyć: opis okoliczności sprawy, informacje na temat dotychczasowego przebiegu sporu oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku. Można go złożyć w postaci papierowej na adres wskazany na stronie internetowej wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej albo za pomocą środków komunikacji elektronicznej

³⁴ Zgodnie z art. 8 ust. 1 u.i.h. wojewódzkiego inspektora powołuje i odwołuje wojewoda za zgodą Prezesa UOKiK.

³⁵ Wojewódzki inspektor pisemnie upoważnia pracownika Inspekcji do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (art. 36 ust. 9 u.i.h.). Upoważniony pracownik Inspekcji jest osobą prowadzącą postępowanie w rozumieniu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Upoważnienie udzielane jest na czas określony nie krótszy niż 4 lata (§ 2 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów). Może ono zostać udzielone pracownikowi, który posiada co najmniej wykształcenie średnie oraz ogólną znajomość prawa, w szczególności w zakresie przepisów dotyczących praw konsumentów (§ 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów).

³⁶ Art. 3 ust. 3 u.i.h.

³⁷ Art. 36 ust. 1 pkt 1 i 2 u.i.h.

³⁸ Art. 36 ust. 4 u.i.h.

³⁹ Art. 36 ust. 5 u.i.h.

w postaci i na adres wskazany na stronie internetowej wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej⁴⁰.

Inspekcja odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością IH⁴¹. Inspekcja może odmówić rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy: wnioskodawca nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich próby kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu; spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwości dla drugiej strony; sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Inspekcję, stały sąd polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd; wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z drugą stroną i bezpośredniego rozwiązania sporu; rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Inspekcji⁴². W przypadku odmowy rozpatrzenia sporu, IH zawiadamia wnioskodawcę o jej przyczynie oraz – o ile to możliwe – wskazuje inny podmiot, który może rozpatrzyć spór⁴³.

Postępowanie prowadzi się w postaci papierowej lub elektronicznej, a w razie potrzeby, gdy przemawia za tym charakter sprawy, poszczególne czynności postępowania mogą być również podejmowane w postaci bezpośredniego kontaktu, w szczególności w siedzibie lub w miejscu prowadzenia działalności gospodarczej przedsiębiorcy albo w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej⁴⁴. W toku postępowania zapoznaje się stronę z żądaniem wnioskodawcy oraz przepisami prawa mającymi zastosowanie w sprawie⁴⁵. Strona może ustosunkować się do żądania wnioskodawcy w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 10 dni od dnia doręczenia żądania wnioskodawcy⁴⁶. Wraz z poinformowaniem stron o propozycji rozwiązania sporu, wyznacza się im termin na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję lub na zastosowanie się do niej, nie krótszy niż 10 dni od dnia doręczenia propozycji⁴⁷. Postępowanie

⁴⁰ § 4 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów.

⁴¹ Art. 36 ust. 7 u.i.h.

⁴² Art. 36 ust. 8 u.i.h.

⁴³ § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów.

⁴⁴ § 7 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów. Przebieg tych czynności utrwała się w postaci papierowej lub elektronicznej. Zgodnie z § 7 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w toku postępowania strony mogą wymieniać informacje w postaci papierowej lub elektronicznej, przekazując swoje stanowiska do wiadomości Inspekcji.

⁴⁵ § 8 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów.

⁴⁶ § 8 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów.

⁴⁷ § 9 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów.

kończy się: w przypadku wycofania się z postępowania przez którąkolwiek ze stron; jeżeli w wyznaczonym terminie strona nie ustosunkuje się do żądania wnioskodawcy albo w razie oświadczenia przez co najmniej jedną ze stron, że nie wyraża zgody na udział w postępowaniu; w przypadku wyrażenia zgody lub braku zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu; w przypadku bezskutecznego upływu terminu na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub na zastosowanie się do niej; w przypadku gdy prowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe⁴⁸.

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Komisja Nadzoru Finansowego (KNF) jest centralnym organem władzy państwowej, sprawującym kontrolę nad rynkiem finansowym, powołanym do życia ustawą z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym⁴⁹ (dalej: u.n.r.f.). Do zadań Komisji, określonych w art. 4 ust. 1 u.n.r.f., należy m.in. stwarzanie możliwości polubownego i pojednawczego rozstrzygania sporów między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności sporów wynikających ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi Komisji, a odbiorcami usług świadczonych przez te podmioty (pkt 6). Na podstawie art. 4 ust. 1 pkt 6 u.n.r.f. w zw. z art. 18 u.n.r.f. w dniu 31 marca 2008 r. przy Komisji został powołany Sąd Polubowny⁵⁰, oferujący dwie ścieżki polubownego rozwiązywania sporów: pierwszą w postaci mediacji oraz drugą w postaci arbitrażu. Jako podstawę prawną jego działania, art. 18 ust. 2 i 3 u.n.r.f. wskazywały przepisy ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego⁵¹ oraz ustalony przez Komisję,

⁴⁸ § 10 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów. Postępowanie kończy się sporządzeniem protokołu, który zawiera: oznaczenie właściwego wojewódzkiego inspektora; miejscowość i datę sporządzenia; imię i nazwisko osoby prowadzącej postępowanie, jej stanowisko służbowe i numer legitymacji; oznaczenie stron postępowania; opis przedmiotu sporu oraz jego wartości; określenie daty wszczęcia postępowania; opis końcowych stanowisk stron, jeżeli zostaną złożone w toku postępowania; informację o wyniku postępowania; podpis osoby sporządzającej protokół, a w przypadku sporządzenia protokołu w obecności stron – także ich podpisy (§ 10 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów).

⁴⁹ Tekst jedn.: Dz.U. z 2018 r., poz. 621 z późn. zm.

⁵⁰ Odnosnie do Sądu Polubownego przy KNF zob. E. Rutkowska, *Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego nowym rozwiązaniem w zakresie alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów między uczestnikami rynku finansowego*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2008, nr 4, s. 139–151; K. Mularczyk, G. Miś, M. Miś, *op. cit.*, s. 89–92; K. Kil, *Rola polubownego rozwiązywania sporów w polityce ochrony konsumenta usług bankowych w Polsce w perspektywie pokryzysowej*, „Acta Universitatis Lodzensis. Folia Oeconomica” 2013, nr 284, s. 63–79; Ł. Szymański, *Mediacje w Centrum Mediacji przy Sądzie Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego*, „ADR. Arbitraż i Mediacja” 2017, nr 1, s. 45–56.

⁵¹ Dz.U. z 1964 r., nr 43, poz. 296 z późn. zm.

w drodze uchwały, regulamin⁵². Przyjęty w dniu 19 stycznia 2016 r. Regulamin Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, stanowiący załącznik do uchwały nr 61/2016 Komisji Nadzoru Finansowego⁵³ (dalej: Regulamin Sądu Polubownego przy KNF), wydzielił w ramach Sądu Polubownego przy KNF Centrum Arbitrażu i Centrum Mediacji i określił trzy formy postępowania przed Sądem Polubownym przy KNF: postępowanie mediacyjne w Centrum Mediacji, uproszczone postępowanie arbitrażowe w Centrum Arbitrażu, postępowanie arbitrażowe w Centrum Arbitrażu. Mocą zmian dokonanych ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Sąd Polubowny przy KNF został *ex lege* zobowiązany do udziału w nowym systemie ADR, a zmiany wprowadzone na mocy art. 53 u.p.r.s.k. w u.n.r.f. polegały na przyjęciu regulacji, zgodnie z którą w ramach sądu polubownego działa centrum arbitrażu i centrum mediacji, prowadzące postępowania na podstawie przepisów k.p.c.⁵⁴, oraz dopuszczeniu możliwości prowadzenia przez sąd polubowny postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na zasadach i w trybie określonych w u.p.r.s.k. oraz regulaminie⁵⁵. Postępowanie mediacyjne w Centrum Mediacji oraz uproszczone postępowanie arbitrażowe w Centrum Arbitrażu zostały zgłoszone do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK pod numerem 7. Pierwsze z wymienionych postępowań na charakter niewiążący, natomiast drugie jest postępowaniem o charakterze wiążącym.

Zgodnie z art. 18 ust. 1 u.n.r.f., celem utworzonego przy KNF Sądu Polubownego jest rozpatrywanie sporów między uczestnikami rynku finansowego, w szczególności sporów wynikających ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi Komisji⁵⁶, a odbiorcami usług świad-

⁵² Przed wejściem w życie Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF z 19 stycznia 2016 r. obowiązywały: Regulamin Sądu Polubownego przy KNF przyjęty na podstawie uchwały KNF nr 8/08 z dnia 7 stycznia 2008 r. (niepubl.), zmienionej uchwałą nr 34/09 z dnia 11 lutego 2009 r. i nr 139/11 z dnia 23 maja 2011 r. (Dz.Urz. KNF z 2011 r., nr 7, poz. 21), sprostowanej uchwałą nr 187/11 z dnia 21 czerwca 2011 r. (Dz.Urz. KNF z 2011 r., nr 7, poz. 22) oraz Regulamin Sądu Polubownego przy KNF przyjęty na podstawie uchwały nr 70/2013 z dnia 12 marca 2013 r. (Dz.Urz. KNF z 2013 r., poz. 12).

⁵³ Dz.Urz. KNF z 2016 r., poz. 3. W dniu 13 czerwca 2017 r. Komisja Nadzoru Finansowego podjęła uchwałę nr 232/2017 (Dz.Urz. KNF z 2017 r., poz. 8), którą zmieniono Regulamin Sądu Polubownego. Celem tej uchwały było w szczególności dostosowanie działalności Sądu Polubownego do wymogów określonych w ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

⁵⁴ Poprzez dodanie do art. 18 u.n.r.f. ust. 1a i zmianę brzmienia art. 18 ust. 2 u.n.r.f.

⁵⁵ Poprzez dodanie do art. 18 u.n.r.f. ust. 2a. Przepis ten stanowi ponadto, że sąd polubowny jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu u.p.r.s.k.

⁵⁶ M.in. bankami, funduszami emerytalnymi, zakładami ubezpieczeń, towarzystwami funduszy inwestycyjnych. Zob. art. 1 ust. 2 u.n.r.f.

czonych przez te podmioty. Przedmiotowy zakres właściwości Sądu precyzuje ponadto § 1 ust. 2 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF, według którego Sąd Polubowny rozpoznaje spory o prawa majątkowe, w których wartość przedmiotu sporu wynosi co najmniej 500 zł, oraz o prawa niemajątkowe⁵⁷. Jednakże w przypadku gdy przemawia za tym szczególna zawiałość lub precdensowy charakter sprawy, a także gdy w sprawie pojawia się szczególnie istotne zagadnienie prawne lub zagadnienie dotyczące szerszego kręgu odbiorców rynku finansowego, Prezes Sądu Polubownego może zdecydować o rozpoznaniu sprawy, której wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 500 zł. W takim przypadku na powodzie spoczywa obowiązek wskazania i uzasadnienia okoliczności pozwalających na rozpatrzenie sprawy przez Sąd Polubowny⁵⁸.

Przesłanki, na podstawie których Sąd Polubowny odmawia bądź może odmówić rozpatrywania sporu, zostały określone w § 1 ust. 3a i 3b Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF. Na podstawie § 1 ust. 3a Regulaminu Sąd Polubowny odmawia wszczęcia postępowania, jeżeli przedmiot postępowania wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Sądu Polubownego. Stosownie do § 1 ust. 3b Regulaminu Sąd Polubowny może odmówić wszczęcia postępowania, jeżeli: sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku albo została już rozpatrzona przez Sąd Polubowny, inny właściwy podmiot albo sąd; spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwości dla drugiej strony; wartość przedmiotu sporu wynosi mniej niż 500 zł., chyba że zachodzi sytuacja określona w § 1 ust. 3 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

Postępowanie mediacyjne wszczyna się poprzez złożenie przez wnioskodawcę do Centrum Mediacji Sądu Polubownego⁵⁹ umowy o przeprowadzenie mediacji, która zawiera: oznaczenie stron z podaniem ich adresów do doręczeń oraz numerów telefonów i adresów poczty elektronicznej, jeśli strony je posiadają; oznaczenie pełnomocnika, jeżeli strona go ustanowiła; oznaczenie wartości przedmiotu sporu; określenie przedmiotu sporu mającego być przedmiotem

⁵⁷ § 1 ust. 2 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

⁵⁸ § 1 ust. 3 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

⁵⁹ W skład Centrum Mediacji, zgodnie z § 6 ust. 2 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF, wchodzi nie mniej niż 15 mediatorów. Stosownie do § 8 ust. 2 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF mediatorem może być osoba: posiadająca wiedzę, umiejętności i doświadczenie pożądane dla efektywnego rozwiązywania sporów na rynku finansowym, w szczególności ukończone specjalistyczne szkolenie bądź studia podyplomowe z zakresu mediacji, obejmujące problematykę mediacji cywilnych i gospodarczych; posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych; dająca rękojmię należytego wykonywania obowiązków; korzystająca z pełni praw publicznych; posiadająca co najmniej wyższe wykształcenie magisterskie; nieskazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo. Mediatorów, na czteroletnią kadencję (§ 6 ust. 5 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF), powołuje w drodze zarządzenia Przewodniczący KNF (§ 6 ust. 3 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF).

mediacji; oświadczenie wnioskodawcy i uczestnika o wyrażeniu zgody na mediację; oświadczenie wnioskodawcy i uczestnika wskazujące mediatora z listy mediatorów Centrum Mediacji Sądu Polubownego; dowód uiszczenia opłaty⁶⁰. Do rozpoczęcia mediacji nie jest konieczne wyczerpanie przez konsumenta drogi postępowania reklamacyjnego w instytucji finansowej. Sekretarz Sądu Polubownego po otrzymaniu kompletnej umowy o przeprowadzenie mediacji niezwłocznie przekazuje ją do wyznaczonego mediatora lub zespołu prowadzącego mediację celem przeprowadzenia mediacji⁶¹. Postępowanie prowadzone jest przez jednego mediatora, którego wspólnie wybierają strony. W przypadku gdy strony nie dokonają zgodnego wyboru bądź żadna ze stron nie wskaże mediatora, Prezes Sądu Polubownego wyznacza go w drodze zarządzenia z listy mediatorów Centrum Mediacji Sądu Polubownego. Jeżeli jedna ze stron nie skorzysta z prawa wyboru mediatora, mediację prowadzi mediator wskazany przez drugą stronę⁶². Prezes Sądu Polubownego może wyznaczyć dodatkowego mediatora do prowadzenia postępowania mediacyjnego⁶³.

Zadaniem mediatora/zespołu prowadzącego mediację jest pomoc stronom w uzgodnieniu polubownego rozwiązania sporu. Jeżeli charakter sprawy na to pozwala, za zgodną wolą stron, mediator lub zespół prowadzący mediację może zezwolić na prowadzenie mediacji w całości lub w części za pomocą środków porozumiewania się na odległość⁶⁴. Z przebiegu mediacji mediator lub zespół prowadzący mediację sporządza protokół⁶⁵.

⁶⁰ § 16 ust. 1 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF. Regulamin stanowi, że podstawą postępowania mediacyjnego jest umowa o przeprowadzenie mediacji lub postanowienie sądu powszechnego kierującego sprawę do mediacji, natomiast podstawą uproszczonego postępowania arbitrażowego jest umowa o przeprowadzenie uproszczonego postępowania arbitrażowego (§ 3 ust. 1 i 2). Jednakże w przypadku, gdy powstały spór nie został objęty umową, zainteresowana strona sporu może zwrócić się do Sekretarza Sądu Polubownego z wnioskiem o zwrócenie się do drugiej strony sporu z pytaniem, czy zgadza się ona na przeprowadzenie postępowania przed Sądem Polubownym, określając rodzaj postępowania, które zamierza wszcząć. W tej sytuacji zgoda wyrażona w formie pisemnej przez drugą stronę sporu jest równoznaczna z zawarciem odpowiednio umowy o przeprowadzenie mediacji bądź umowy o przeprowadzenie uproszczonego postępowania arbitrażowego (§ 3 ust. 4 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF). Nieuzyskanie zgody drugiej strony, lub brak odpowiedzi w terminie zakreślonym przez Sekretarza Sądu Polubownego, pociąga za sobą zwrot wniosku wraz z dokumentami wniesionymi przez stronę zainteresowaną (§ 3 ust. 6 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF).

⁶¹ § 16 ust. 4 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

⁶² § 16 ust. 2 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

⁶³ § 16 ust. 3 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

⁶⁴ § 17 ust. 3 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

⁶⁵ § 18 ust. 1 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF. W protokole wskazuje się: miejsce i czas przeprowadzenia mediacji; dokładne oznaczenie stron mediacji z podaniem adresów zamieszkania lub siedziby; imię i nazwisko mediatora lub mediatorów; informację o przebiegu mediacji uwzględniającą wszystkie spotkania wraz z datami ich odbycia; informację o wy-

Uproszczone postępowanie arbitrażowe w Centrum Arbitrażu⁶⁶ (druga forma postępowania zgłoszona do rejestru UOKiK) jest prowadzone, co do zasady, przy sporze, którego wartość nie przekracza 10 tys. zł. Natomiast gdy wartość sporu przekracza 10 tys. zł, uproszczone postępowanie arbitrażowe może być przeprowadzone wyłącznie na zgodny wniosek obu stron⁶⁷. Przeprowadza je skład orzekający w osobie jednego arbitra, którego wybierają strony, a w przypadku gdy tego nie dokonają, wskazuje go Prezes Sądu Polubownego⁶⁸. Uproszczone postępowanie arbitrażowe wszczyna powód poprzez skierowanie do Sądu Polubownego umowy o przeprowadzenie uproszczonego postępowania arbitrażowego, która zawiera: oznaczenie stron z podaniem ich adresów do doręczeń oraz numerów telefonów i adresów poczty elektronicznej, jeśli strony je posiadają; oznaczenie pełnomocnika, jeżeli strona go ustanowiła; oznaczenie wartości przedmiotu sporu; zwięzłe określenie przedmiotu sporu mającego być przedmiotem rozstrzygnięcia; oświadczenie powoda i pozwanego o wyrażeniu zgody na uproszczone postępowanie arbitrażowe; oświadczenie powoda i pozwanego wskazujące arbitra z listy arbitrów Sądu Polubownego⁶⁹. Do umowy należy załączyć pozew zawierający dokładne określenie roszczeń wraz z uzasadnieniem, ewentualne środki dowodowe w postaci dokumentów oraz potwierdzenie uiszczenia opłaty zgodnie z taryfą opłat Sądu Polubownego⁷⁰.

Pozwany w terminie 14 dni od dnia otrzymania pozwu przesyła odpowiedź na pozew⁷¹. Uproszczone postępowanie arbitrażowe prowadzone jest bez roz-

niku postępowania mediacyjnego (§ 18 ust. 2 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF). W przypadku zawarcia ugody, treść protokołu może zostać zawarta w treści ugody w formie preambuły (§ 18 ust. 3 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF).

⁶⁶ W skład Centrum Arbitrażu wchodzi nie mniej niż 20 i nie więcej niż 40 arbitrów, z których co najmniej 1/3 posiada uprawnienia adwokata lub radcy prawnego bądź posiada stopień doktora nauk prawnych (§ 6 ust. 1 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF). Arbitrem, zgodnie § 8 ust. 1 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF, może być osoba: wyróżniająca się wiedzą oraz doświadczeniem zawodowym w zakresie objętym właściwością Sądu Polubownego; posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych; dająca rękojmię należytego wykonywania obowiązków arbitra; korzystająca z pełni praw publicznych; posiadająca co najmniej wyższe wykształcenie magisterskie; nieskazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo. Funkcji arbitra nie może pełnić pracownik UKNF ani członek KNF (§ 8 ust. 3 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF). Arbitrów na czteroletnią kadencję (§ 6 ust. 5 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF) powołuje w drodze zarządzenia Przewodniczący KNF, przy czym 1/2 maksymalnego składu arbitrów Przewodniczący KNF powołuje samodzielnie, natomiast pozostałych arbitrów powołuje spośród kandydatów przedstawionych przez izby lub stowarzyszenia zrzeszające podmioty podlegające nadzorowi KNF (§ 6 ust. 3 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF).

⁶⁷ § 19 ust. 1 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

⁶⁸ § 19 ust. 4 i 5 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

⁶⁹ § 19 ust. 2 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

⁷⁰ § 19 ust. 3 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

⁷¹ § 20 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF. W uzasadnionych przypadkach arbiter może wydłużyć ten termin, jednak nie więcej niż o kolejne 7 dni.

prawy⁷². Wszelkie pisma w uproszczonym postępowaniu arbitrażowym doręcza się co do zasady drogą elektroniczną⁷³. W wyniku przeprowadzonego postępowania arbitrażowego wydany zostaje wyrok rozstrzygający spór, który jest doręczany każdej ze stron wraz z uzasadnieniem⁷⁴. Powinien on zostać wydany przez arbitra w terminie 30 dni od dnia doręczenia mu odpowiedzi na pozew. Termin ten może ulec wydłużeniu o kolejne 30 dni na uzasadniony wniosek arbitra skierowany do Prezesa Sądu Polubownego⁷⁵.

Jeżeli strony wyraziły na to zgodę przed rozpoczęciem uproszczonego postępowania arbitrażowego, od wyroku Sądu Polubownego przy KNF przysługuje apelacja⁷⁶. Apelację wnosi się w terminie 14 dni od daty doręczenia wyroku wraz z uzasadnieniem⁷⁷.

Koszty postępowania przed Sądem Polubownym reguluje Taryfa opłat za czynności Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego, stanowiąca załącznik nr 1 do Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF. Opłata za media-

⁷² § 22 ust. 1 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

⁷³ § 21 ust. 1 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

⁷⁴ § 22 ust. 7 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF. Wyrok powinien być opatrzony datą, podpisany przez arbitra oraz zawierać: precyzyjne wskazanie stron; oznaczenie przedmiotu sporu; rozstrzygnięcie; uzasadnienie, zawierające w szczególności zasadnicze motywy rozstrzygnięcia (§ 22 ust. 6 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF).

⁷⁵ § 21 ust. 3 i 4 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF. Zgodnie z § 21 ust. 5 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF w przypadku przekroczenia terminu określonego w § 21 ust. 4 Regulaminu, arbiter przedstawia niezwłocznie Prezesowi Sądu Polubownego pisemną informację o przyczynach tego przekroczenia, wraz ze wskazaniem przewidywanego terminu wydania wyroku.

⁷⁶ § 38 ust. 1 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF.

⁷⁷ § 38 ust. 2 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF. Apelacja powinna odpowiadać wymogom określonym w art. 368 k.p.c. Do apelacji załącza się odpisy apelacji wraz z załącznikami w trzech egzemplarzach, oświadczenie o wyborze arbitra oraz dowód opłacenia apelacji (§ 38 ust. 4 i 5 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF). Apelację rozpoznaje inny skład orzekający sądu, w osobie jednego arbitra, wybrany wspólnie przez strony, bądź jeżeli strony nie dokonają zgodnego wyboru, wyznaczony przez Prezesa Sądu Polubownego (§ 38 ust. 5 i 6 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF). Arbitrzy w postępowaniu apelacyjnym rozstrzygają o przedmiocie apelacji bez przeprowadzania rozprawy, na podstawie dokumentów przedstawionych przez strony. Skład orzekający może jednak wyznaczyć rozprawę z urzędu lub na wniosek strony, jeżeli uzna, że przemawiają za tym względy celowości, w tym w szczególności związane z zapewnieniem prawidłowego, rzetelnego, sprawnego i oszczędnego zakończenia postępowania (§ 40 ust. 1 i 2 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF). Zgodnie z § 39 ust. 2 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF strona przeciwna może wnieść odpowiedź na apelację w terminie 14 dni od dnia doręczenia jej odpisu apelacji. W wyniku przeprowadzonego postępowania apelacyjnego skład orzekający w wyroku może: oddalić apelację, jeśli jest bezzasadna, i utrzymać wyrok w mocy; uwzględnić apelację w całości lub części, zmienić zaskarżony wyrok i orzec co do istoty sprawy. Skład orzekający w postępowaniu apelacyjnym nie może przekazać sprawy do ponownego rozpoznania (§ 40 ust. 3 i 4 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF). Wyrok wydany w postępowaniu apelacyjnym jest ostateczny (§ 40 ust. 5 Regulaminu Sądu Polubownego przy KNF).

cję wynosi 50 zł i uiszcza ją wnioskodawca⁷⁸. Opłata za uproszczone postępowanie arbitrażowe wynosi 150 zł i uiszcza ją powód⁷⁹. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Prezes Sądu Polubownego, na wniosek strony, może zwolnić ją w całości lub części od obowiązku uiszczenia opłaty⁸⁰.

Abstract

ADR-accredited entities in Poland: a review of institutions listed in the UOKiK register (part II)

The article is a second part of a review of the ADR-accredited entities in Poland (and procedures they offer), listed with accordance with Art 20 (2) of the Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes, by the competent authority, The President of the Office of Competition and Consumer Protection (UOKiK). There are currently nine ADR entities in the register maintained by President of the UOKiK, six public and three private ones. The public entities with sectoral competence are: President of the Office of Electronic Communications, Financial Ombudsman, Rail Passenger Ombudsman under the President of the Office of Rail Transport, Arbitration Court at the Polish Financial Supervision Authority, Negotiations Coordinator with the President of the Energy Regulatory Office. Trade Inspection, a public entity with horizontal dimension, covers disputes for which a relevant sectoral ADR has not been established. The private entities, as at 1 March 2018, are: Polish Bank Association – Banking Ombudsman Scheme, Chamber of Digital Economy and “Friendly Flying” Air Passenger Watchdog.

Key words: alternative dispute resolution (ADR), consumer disputes, Directive 2013/11/EU, Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes Act, accredited entities

Streszczenie

Podmioty uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – przegląd instytucji wpisanych do rejestru UOKiK (część II)

Artykuł stanowi drugą część opracowania przedstawiającego przegląd podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – wraz z opisem prowadzonych przez nie postępowań – wpisanych do rejestru podmiotów uprawnionych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), przekazywanego Komisji Europejskiej zgodnie z art. 20 ust. 2 zd. 3 dyrek-

⁷⁸ § 2 ust. 1 i 2 Taryfy opłat.

⁷⁹ § 3 ust. 1 i 2 Taryfy opłat.

⁸⁰ § 6 ust. Taryfy opłat.

tywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich. Obecnie (stan na 1 marca 2018 r.) do rejestru zostało wpisanych dziewięć podmiotów. Sześć podmiotów publicznych – tj. podmioty o charakterze sektorowym: Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznik Finansowy, Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki oraz podmiot o charakterze horyzontalnym (Inspekcja Handlowa), którego zakres działania obejmuje spory, dla których nie został utworzony właściwy sektorowy podmiot ADR – i trzy podmioty niepubliczne: Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich i Izba Gospodarki Elektronicznej (będące organizacją przedsiębiorców) oraz Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie” (będące organizacją konsumentów).

Słowa kluczowe: alternatywne metody rozwiązywania sporów, spory konsumenckie, dyrektywa 2013/11/EU, ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, podmioty uprawnione

